

**“TINGKAT PENGETAHUAN ANGGOTA USAHA KECIL
MENENGAH PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA DI SURABAYA
MENGENAI PROGRAM KEMITRAAN *CORPORATE SOCIAL
RESPONSIBILITY* PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA, Tbk
REGIONAL V JAWA TIMUR”**

SKRIPSI



Disusun Oleh:
HELENA DEMI JONATHAN
NRP. 1423013060

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA
SURABAYA
2017**

SKRIPSI
“TINGKAT PENGETAHUAN ANGGOTA USAHA KECIL
MENENGAH PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA DI SURABAYA
MENGENAI PROGRAM KEMITRAAN *CORPORATE SOCIAL*
***RESPONSIBILITY* PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA, Tbk**
REGIONAL V JAWA TIMUR”

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Dalam Memperoleh
Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi Universitas Katolik Widya Mandala
Surabaya



Disusun Oleh :
Helena Demi Jonathan
NRP.1423013060

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA
SURABAYA

2017

SURAT PERNYATAAN ORIGINALITAS

Dengan ini, saya

Nama : Helena Demi Jonathan

NRP : 1423013060

Menyatakan bahwa apa yang saya tulis dalam skripsi berjudul:

“Tingkat Pengetahuan Anggota Usaha Kecil Menengah PT. Telekomunikasi Indonesia Di Surabaya Mengenai Program Kemitraan *Corporate Social Responsibility* PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk Regional V Jawa Timur”

adalah benar adanya dan merupakan hasil karya sendiri. Segala kutipan karya pihak lain telah saya tulis dengan menyebutkan sumbernya. Apabila dikemudian hari ditemukan adanya plagiasi maka saya rela gelar keserjanaan saya dicabut.

Surabaya, 20 Juni 2017

Penulis



Helena Demi Jonathan

NRP.1423013060

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

**“TINGKAT PENGETAHUAN ANGGOTA USAHA KECIL
MENENGAH PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA DI SURABAYA
MENGENAI PROGRAM KEMITRAAN *CORPORATE SOCIAL
RESPONSIBILITY* PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA, Tbk
REGIONAL V JAWA TIMUR”**

Oleh

Helena Demi Jonathan

NRP.1423013060

Skripsi ini telah disetujui oleh dosen pembimbing penulisan skripsi untuk diajukan ke tim penguji skripsi.

Pembimbing I : Noveina S. Dugis., S.Sos., MA.
NIK. 142. 11.0708



Pembimbing II : Dra. Sri Moerdijati, MS.
NIK. 142.LB.0852



Surabaya, 20 Juni 2017

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya dan diterima untuk memenuhi sebagian dari persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi pada: Senin, 03 Juli 2017



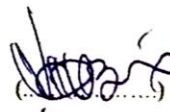

Mengesahkan,

Fakultas Ilmu Komunikasi,

Dekan,



Dewan Penguji:

- | | | |
|---------------|--|---|
| 1. Ketua | : Theresia Intan P. H., S.Sos., M.I.Kom. (.....) |  |
| | NIK. 142.10.0651 | |
| 2. Sekretaris | : Dra. Sri Moerdijati, MS. (.....) |  |
| | NIK. 142.LB.0852 | |
| 3. Anggota | : Noveina S. Dugis., S.Sos., MA. (.....) |  |
| | NIK. 142.11.0708 | |
| 4. Anggota | : Yuli Nugraheni., S.Sos., M.Si. (.....) |  |
| | NIK. 142.09.0647 | |

LEMBAR PERSETUJUAN
PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya sebagai mahasiswa
Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya (UKWMS):

Nama : Helena Demi Jonathan

NRP : 1423013060

Menyetujui skripsi/karya ilmiah saya

Judul : Tingkat Pengetahuan Anggota Usaha Kecil Menengah PT.
Telekomunikasi Indonesia Di Surabaya Mengenai
Program Kemitraan *Corporate Social Responsibility* PT.
Telekomunikasi Indonesia, Tbk Regional V Jawa Timur.

Untuk dipublikasikan atau ditampilkan di internet atau media lain (Digital
Library Perpustakaan UKWMS) untuk kepentingan akademik sebatas
sesuai dengan Undang-Undang Hak Cipta.

Demikian pernyataan persetujuan publikasi karya ilmiah ini saya buat
dengan sebenarnya.

Surabaya, 20 Juni 2017

Yang menyatakan,



Helena Demi Jonathan

HALAMAN PERSEMBAHAN

Segala puji syukur saya persembahkan hanya kepada Tuhan Yesus Kristus karena pernyataan-Nya yang sempurna, yang memampukan saya untuk dapat menyelesaikan penelitian ini dari awal hingga akhir, dengan judul “TINGKAT PENGETAHUAN ANGGOTA USAHA KECIL MENENGAH PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA DI SURABAYA MENGENAI PROGRAM KEMITRAAN *CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY* PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA, Tbk REGIONAL V JAWA TIMUR.”

Skripsi ini saya persembahkan untuk, Mama yang selalu mengorbankan waktu dan tenaganya demi saya, juga Papa, kekasih dan saudara-saudara yang selalu setia mendoakan, menolong dan menyemangati saya, serta para dosen Fakultas Ilmu Komunikasi, khususnya dosen pembimbing dan dosen penguji yang membimbing saya selama ini, juga tidak lupa untuk teman-teman yang ada dalam Fikom WM yang mau mendukung dan membantu saya hingga terselesaikannya skripsi ini. Bagi saya, Kemenangan Pasti Tercapai ketika kita:

“Melakukan yang Terbaik & Mempercayakan Sepenuhnya pada Tuhan”

Surabaya, 20 Juni 2017

Helena Demi Jonathan

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur saya panjatkan ke hadirat Tuhan Yesus Kristus, karena melalui pertolongan dan penyertaan-Nya, saya dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **TINGKAT PENGETAHUAN ANGGOTA USAHA KECIL MENENGAH PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA DI SURABAYA MENGENAI PROGRAM KEMITRAAN *CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY* PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA, Tbk REGIONAL V JAWA TIMUR** dengan baik dan lancar.

Skripsi yang telah saya buat secara keseluruhan, berisikan mengenai penelitian tingkat pengetahuan usaha kecil menengah yang ada dalam Telkom di Surabaya tentang program kemitraan CSR Telkom wilayah Jawa Timur. Program kemitraan menjadi pesan yang disampaikan PT Telekomunikasi Indonesia (Telkom) kepada anggota usaha kecil menengah sebagai komunikannya. Jenis Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian deskriptif dengan menggunakan metode survei.

Terselesaikannya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, saya mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya kepada:

1. Tjin Haryono Tanyoto dan Catharine An Leonora, orangtua yang saya cintai, hormati, dan hargai. Terimakasih atas doa, motivasi, pertolongan dan semangat yang diberikan kepada saya untuk bisa menyelesaikan skripsi dengan baik dan lancar.

2. Emanuel Kenfat Jonathan, S.T, Gabriel Kingjie Jonathan, S.Kom, dan Veronika Hilda Jonathan, S.Psi, saudara-saudara yang menolong dan mendukung saya dalam mengerjakan skripsi. Terimakasih karena telah menjadi inspirasi saya untuk tetap maju dan berjuang dalam memperoleh gelar kesarjanaan.
3. Daniel Santoso Sidharta, kekasih yang selalu ada dan setia menolong saya untuk terselesaikannya skripsi ini. Terimakasih atas dukungan dan motivasinya, mari berjuang bersama-sama untuk masa depan luar biasa yang kita capai.
4. Noveina S. Dugis., S.Sos., MA dan Dra. Sri Moerdijati., MS. yang telah menjadi dosen pembimbing saya dan tiada hentinya memberi ilmunya, dengan mengarahkan saya untuk bisa menyelesaikan skripsi dengan tepat dan benar. Terimakasih atas segala kepercayaannya kepada saya.
5. Yuli Nugraheni., S.Sos., M.Si., dan Theresia Intan P. H., S.Sos., M.Mi.Kom., selaku dosen penguji yang baik hati memberikan arahan dan masukan yang sangat berharga pada saat proses sidang skripsi berlangsung.
6. Maria Yulastuti., M.Med.Kom, Finsensius Yuli Purnama., S.Sos., M.Med.Kom., Drs. Nanang Krisdinanto., M.Si., Anastasia Yuni Widyaningrum., S.Sos., juga seluruh Dosen dan staff Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

7. Pudji Harsono, selaku penanggungjawab penyaluran dana untuk anggota UKM yang sangat baik telah membantu dan memberikan data yang diperlukan dalam pengerjaan skripsi.
8. Selain itu kepada teman-teman saya baik yang berada dalam Fakultas Ilmu Komunikasi, maupun teman-teman diluar dari Fakultas yang selalu memberi semangat, dan dukungan doanya kepada saya dalam menyelesaikan skripsi ini.

Pada skripsi ini, tentunya tidak luput dari sebuah kesalahan dan kekurangan. Oleh karenanya, saya sangat mengharapkan kritik dan saran demi perbaikan dan kesempurnaan skripsi ini. Semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi para pembaca yang menyempatkan waktunya untuk membaca tulisan dalam skripsi ini. Di akhir kata, saya ucapkan banyak terimakasih, Tuhan Yesus Memberkati.

DAFTAR ISI

Halaman Sampul Luar	i
Halaman Sampul Dalam	ii
Surat Pernyataan Originalitas	iii
Halaman Persetujuan	iv
Halaman Pengesahan	v
Lembar Persetujuan Publikasi Karya Ilmiah	vi
Halaman Persembahan	vii
Kata Pengantar	viii
Daftar Isi	xi
Daftar Tabel	xvii
Daftar Gambar	xix
Daftar Lampiran	xx
Abstrak	xxi
Abstract	xxii
BAB I Pendahuluan	1
I.1. Latar Belakang Masalah	1
I.2. Rumusan Masalah	11

I.3. Tujuan Penelitian	12
I.4. Batasan Masalah	12
I.5. Manfaat Penelitian	13
I.5.1. Manfaat Akademis	13
I.5.2. Manfaat Praktis	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	14
II.1. Kerangka Teori	14
II.1.1. Proses Komunikasi	14
II.1.2. Pengetahuan sebagai bagian Efek Komunikasi	16
II.1.2.1. Faktor yang Mempengaruhi Pengetahuan	19
II.1.3. Corporate Social Responsibility	21
II.1.4. Program Kemitraan CSR Telkom	23
II.1.5. Usaha Kecil Menengah	26
II.2. Nisbah Antar Konsep	28
II.3. Kerangka Berpikir/Bagan Kerangka Konseptual	31
BAB III METODE PENELITIAN	32
III.1. Pendekatan dan Jenis Penelitian	32
III.2. Metode Penelitian	33

III.3. Identifikasi Variabel Penelitian	33
III.4. Definisi Konseptual	34
III.5. Definisi Operasional	35
III.6. Populasi dan Sampel	39
III.6.1. Populasi	39
III.6.2. Sampel	40
III.6.3. Unit Analisis	40
III.7. Teknik Penarikan Sampel	41
III.8. Teknik Pengumpulan Data	42
III.9. Teknik Validitas dan Reliabilitas	43
III.10. Teknik Analisis Data	44
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	46
IV.1. Gambaran Subjek Penelitian	46
IV.1.1. Anggota UKM PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk	46
IV.1.2. Program Kemitraan CSR PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk	47
IV.2. Uji Validitas dan Reliabilitas	49

IV.2.1. Uji Validitas	49
IV.2.2. Uji Reliabilitas	51
IV.3. Hasil Penelitian	52
IV.3.1. Temuan Data dan Pembahasan	52
IV.3.2. Deskripsi Karakteristik Responden	53
IV.3.2.1. Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin ..	53
IV.3.2.2. Karakteristik Berdasarkan Usia	54
IV.3.2.3. Karakteristik Berdasarkan Tingkat Pendidikan	55
IV.3.2.4. Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan	57
IV.3.2.5. Karakteristik Berdasarkan Penghasilan	59
IV.3.3. Deskripsi Pengetahuan Responden	61
IV.3.3.1. Pengetahuan mengenai Profit	62
IV.3.3.2. Pengetahuan mengenai People	67
IV.4. Pembahasan	75
IV.4.1. Tingkat Pengetahuan Anggota UKM dalam Telkom di Surabaya mengenai Program Kemitraan CSR Telkom melalui website	76
IV.4.2. Tabulasi Silang Antara Identitas Diri dengan Tingkat	

Pengetahuan Anggota UKM dalam Telkom di Surabaya mengenai Program Kemitraan CSR Telkom melalui website	78
--	----

IV.4.2.1.Tabulasi Silang Antara Jenis Kelamin dengan Tingkat Pengetahuan Anggota UKM dalam Telkom di Surabaya mengenai Program Kemitraan CSR Telkom melalui website	79
---	----

IV.4.2.2.Tabulasi Silang Antara Usia dengan Tingkat Pengetahuan Anggota UKM dalam Telkom di Surabaya mengenai Program Kemitraan CSR Telkom melalui website	80
--	----

IV.4.2.3.Tabulasi Silang Antara Tingkat Pendidikan dengan Tingkat Pengetahuan Anggota UKM dalam Telkom di Surabaya mengenai Program Kemitraan CSR Telkom melalui website	81
--	----

IV.4.2.4.Tabulasi Silang Antara Pekerjaan dengan Tingkat Pengetahuan Anggota UKM dalam Telkom di Surabaya mengenai Program Kemitraan CSR Telkom melalui website	83
---	----

IV.4.2.5.Tabulasi Silang Antara Penghasilan dengan Tingkat Pengetahuan Anggota UKM dalam Telkom di Surabaya mengenai Program Kemitraan CSR Telkom melalui website	84
---	----

BAB V PENUTUP	86
----------------------------	-----------

V.1. Kesimpulan	86
V.2. Saran	87
DAFTAR PUSTAKA	88
LAMPIRAN	92

DAFTAR TABEL

I.1 Jumlah UKM yang tergabung di Telkom	9
IV.1 Hasil Uji Validitas Tingkat Pengetahuan	50
IV.2 Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Pengetahuan	51
IV.3 Jenis Kelamin Responden	53
IV.4 Usia Responden	54
IV.5 Tingkat Pendidikan Responden	55
IV.6 Pekerjaan Responden	57
IV.7 Penghasilan Responden	59
IV.8 Pengetahuan mengenai Profit	62
IV.9 Pengetahuan mengenai People	67
IV.10 Kategori Tingkat Pengetahuan Responden	76
IV.11 Tingkat Pengetahuan Keseluruhan	76
IV.12 Deskripsi Tingkat Pengetahuan mengenai Profit dan People	78
IV.13 Tabulasi Silang antara Jenis Kelamin dengan Tingkat Pengetahuan	79

IV.14 Tabulasi Silang antara Usia dengan Tingkat Pengetahuan	80
IV.15 Tabulasi Silang antara Tingkat Pendidikan dengan Tingkat Pengetahuan	82
IV.16 Tabulasi Silang antara Pekerjaan dengan Tingkat Pengetahuan	83
IV.17 Tabulasi Silang antara Penghasilan dengan Tingkat Pengetahuan	85

DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1 Website pertama tahun 2016	6
Gambar I.2 Website kedua tahun 2017	6
Gambar IV.1 Logo PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk	48
Gambar IV.2 Beranda Website	70
Gambar IV.3 Etalase Produk UKM	71
Gambar IV.4 Modal Kemitraan dalam Bantuan Modal	72
Gambar IV.5 Star box dalam Solusi Bisnis	73

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1	92
Kuisisioner	92
LAMPIRAN 2	95
Penyaluran Dana Ke Anggota UKM	95
LAMPIRAN 3	96
Coding	96
LAMPIRAN 4	100
Validitas	100
LAMPIRAN 5	105
Reliabilitas	105
LAMPIRAN 6	106
Statistics Profit dan People	106
LAMPIRAN 7	115
Tabulasi Silang	115

ABSTRAK

Helena Demi Jonathan, NRP. 1423013060, Tingkat Pengetahuan Anggota Usaha Kecil Menengah PT. Telekomunikasi Indonesia Di Surabaya Mengenai Program Kemitraan *Corporate Social Responsibility* PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk Regional V Jawa Timur.

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur rendah, sedang, dan tingginya tingkat pengetahuan anggota usaha kecil menengah PT. Telekomunikasi Indonesia Di Surabaya Mengenai Program Kemitraan *Corporate Social Responsibility* milik PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk Regional V Jawa Timur. Penelitian dilakukan karena program CSR tersebut disampaikan melalui website terbaru, yang dapat dikaitkan dengan konsep "*The Triple Botton Line*" milik John Eklington. Pada konsep tersebut, peneliti mempergunakan profit dan *people*.

Peneliti menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan metode survei. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat pengetahuan anggota usaha kecil menengah dalam PT. Telekomunikasi Indonesia di Surabaya mengenai program kemitraan CSR PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk Regional V Jawa Timur melalui website cenderung tinggi.

Kata Kunci: Tingkat Pengetahuan, *Corporate Social Responsibility*, Program Kemitraan.

ABSTRACT

Helena Demi Jonathan, NRP. 1423013060, *Knowledge Level of Small and Medium Enterprises Member In Surabaya Concerning Corporate Social Responsibility Partnership Program of PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk Regional V East Java.*

This study aims to measure the level of knowledge from each member of small and medium enterprises of PT. Telekomunikasi Indonesia In Surabaya Concerning Corporate Social Responsibility Partnership Program owned by PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk Regional V East Java. This particular research is done because the CSR program is promoted through the latest website, which can be associated with the concept of "The Triple Botton Line" property by John Eklington. In the concept, researchers use profit and people.

The researcher uses a descriptive quantitative approach with survey methods. The results of this study indicate that the level of knowledge of members of small and medium enterprises in PT. Telekomunikasi Indonesia in Surabaya on CSR partnership program PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk Regional V East Java through the website tends to be high.

Keywords: *Level of Knowledge, Corporate Social Responsibility, Partnership Program.*